

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN MAKANAN DAN TINGKAT
KEPUASAN DENGAN SISA MAKANAN PASIEN DIABETES MELLITUS
TIPE II RAWAT INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



Skripsi ini Disusun untuk memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Ijazah S1 Gizi

Disusun Oleh:

METIARA MULIA CAHYAWARI

J 310 090 058

**PROGRAM STUDI S1 GIZI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013**

**PROGRAM STUDI GIZI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SKRIPSI**

ABSTRAK

METIARA MULIA CAHYAWARI. J 310 090 058

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN MAKANAN DAN TINGKAT KEPUASAAN DENGAN SISA MAKANAN PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE II RAWAT INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Pendahuluan : Program pengaturan Diit Diabetes Mellitus (DM) diberikan kepada para penderita, tetapi masih banyak penderita DM yang belum dapat melaksanakan program diit yang telah diberikan. Hal ini dapat dilihat dengan masih banyaknya sisa makanan pada diit DM. Komponen penting dalam kesuksesan penyelenggaraan makanan rumah sakit adalah berorientasi pada sisa makanan pasien. Untuk mengurangi sisa makanan pasien dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan makanan dan kepuasan terhadap makanan yang disajikan.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan makanan dan tingkat kepuasan dengan sisa makanan pasien diabetes mellitus tipe II rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Metodologi Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian *Observasional* dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian dilakukan selama 3 bulan. Jumlah sampel pada penelitian ini sebesar 30 pasien DM tipe II sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara metode *Comstock* (3 x 24 jam) untuk menentukan sisa makanan, sedangkan data kualitas pelayanan makanan dan tingkat kepuasan menggunakan kuesioner. Uji statistik yang digunakan adalah *pearson product moment*

Hasil Penelitian : Karakteristik responden pada kelompok DM tipe II berdasarkan umur responden sebagian besar (76,7%) adalah berumur > 45 tahun, jenis kelamin responden sebagian besar (60%) adalah perempuan, pendidikan responden sebagian besar (53,3%) adalah berpendidikan dasar, pekerjaan responden sebagian besar (36,6%) adalah ibu rumah tangga, sisa makanan banyak terdapat pada jenis makanan pokok dan nabati sebesar (53,3%), serta sayur sebesar (66,7%), penilaian kualitas pelayanan makanan responden sebagian besar (53,3%) adalah kategori baik, dan penilaian tingkat kepuasan responden sebagian besar (60%) adalah kategori puas.

Kesimpulan: Ada hubungan antara kualitas pelayanan makanan dengan sisa makanan ($p = 0,023$). Ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan sisa makanan ($p = 0,008$).

Kata kunci : Sisa Makanan, Kualitas Pelayanan Makanan, Tingkat Kepuasan

Kepustakaan : 52 : 1981-2012

NUTRITION STUDY PROGRAM
HEALTHY FACULTY
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF SURAKARTA
SKRIPSI

ABSTRACT

METIARA MULIA CAHYAWARI. J 310 090 058

**RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY OF FOOD AND
SATISFACTION OF FOOD WITH PLATE WASTE PATIENTS HOSPITALIZED
DIABETES MELLITUS TYPE II IN RS PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Background : Program settings DM Diet given to the patient , but there are still many people with diabetes who have not been able to implement diet program that has been given . This can be seen by many plate waste still on diet DM . Important component in the success of the implementation of hospital food is plate waste patient oriented . To reduce food waste by improving the quality of patient food service and satisfaction with the food served.

Objective : This study aimed to determine the relationship between service quality and satisfaction with plate waste diabetes mellitus type II patients hospitalized in the RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Research Method : This study is an *observational* study using *cross-sectional* approach . The study was conducted for 3 months . The number of samples in this study of 30 patients with type II DM in accordance with the criteria . Data collection was done by the method *Comstock* (3 x 24 hours) to determine the plate waste , while data quality food service and satisfaction levels using questionnaires . The statistical test used is the *Pearson Product Moment*.

Result : The characteristics of the respondents in the group description type II diabetes that is characteristic of the age of most of the respondents (76.7 %) were aged > 45 years , most of the sex of the respondents (60 %) were women , most educational of respondents (53,3%) are the basic education , work most of the respondents (36.6 %) were housewives , plate waste found in many types of staple food and vegetable (53.3%) , and vegetable of (66.7%) , assessment of the quality of food service most of the respondents (53.3 %) were categorized as good , and the assessment of the level of satisfaction of the majority of respondents (60%) are satisfied.

Conclusion : There is a relationship between service quality meals with plate waste ($p = 0.023$) . There is a relationship between the level of satisfaction with the plate waste ($p = 0.008$).

Keywords : Plate Waste , Food Service Quality , Satisfaction
Bibliography : 52 : 1981-2012

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN MAKANAN DAN
TINGKAT KEPUASAN DENGAN SISA MAKANAN PASIEN DIABETES
MELLITUS TIPE II RAWAT INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH
SURAKARTA**



Skripsi ini Disusun untuk memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Ijazah S1 Gizi

Disusun Oleh :

METIARA MULIA CAHYAWARI

J 310 090 058

**PROGRAM STUDI S1 GIZI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Makanan Dan Tingkat Kepuasan Dengan Sisa Makanan Pasien Diabetes Mellitus Tipe II Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Surakarta

Nama Mahasiswa : Metiara Mulia Cahyawari


Nomor Induk Mahasiswa : J 310 090 058

Telah diuji dan dinilai Tim Penguji Skripsi Program Studi Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 5 Oktober 2013 dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan Tim Penguji.


Surakarta, Oktober 2013

Menyetujui

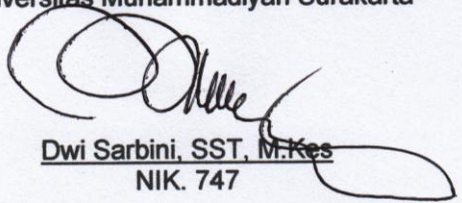
Pembimbing I


(Siti Zulaekah, A., M.Si)
NIK. 751

Pembimbing II


(Sri Maryani, S.Gz)
NIK. 002.193

Mengetahui,
Ketua Program Studi Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta


Dwi Sarbini, SST, M.Kes
NIK. 747

PENGESAHAN SKRIPSI




Judul Penelitian : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Makanan
Dan Tingkat Kepuasan Dengan Sisa Makanan
Pasien Diabetes Mellitus Tipe II Rawat Inap Di
RS PKU Muhammadiyah Surakarta

Nama Mahasiswa : Metiara Mulia Cahyawari

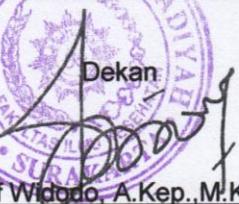
Nomor Induk Mahasiswa : J 310 090 058

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan
Pada tanggal 5 Oktober 2013
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, Oktober 2013

Penguji I	: Siti Zulaekah, A.,MSi	()
Penguji II	: Muwakhidah, SKM., M.Kes	()
Penguji III	: Eni Purwani, M.Si	()

Mengetahui
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta


Dekan
Arif Widodo, A.Kep.,M.Kes
NIK. 630

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”

(Q.S Al-Insyirah 6-7)

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah: 153)

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik”

(Hitam Putih)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Hitam Putih)

“Bacalah dengan nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah. Yang mengajar dengan **Qalam**. Dialah yang mengajar manusia segala yang belum diketahui”

(Q.S Al-‘Alaq 1-5).

“Barang siapa menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga”

(H.R Muslim dalam Shahih-nya).

PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah memberikan atas segala kehidupanku, kesehatan, rahmat, karunia dan hidayahNYA yang tidak ada habisnya sehingga saya dapat menyelesaikan karya kecil ini. Semua ini kupersembahkan untuk orang-orang tercinta dan tersayang:

Yang terutama untukmu ibuku tercinta dengan nafas dan hidupnya membesarkanku dan membimbingku hingga sampai sekarang dengan cinta dan kasih sayang dan tak lupa selalu mendoakanku dalam sujudMU. Untuk bapakku tersayang yang selalu mendorongku, menuruti semua keinginanmu. Terimakasih banyak atas doa, dukungan, pengorbanan, cinta dan kasihnya semoga Allah SWT selalu memberi kenikmatan dan kesehatan kepada engkau serta membalas semua kebaikan yang telah engkau berikan.

My heart kang mas mul paijo terimakasih atas dukungan, semangat, doa dalam sujudmu, cinta dan kasih sayang mu selama ini sehingga karya kecil ku ini selesai.

Pembimbingku yang tercinta Bu Yuli dan Bu Yani terimakasih atas semua bimbingan, masukan, ilmu, pengetahuan yang telah engkau berikan sehingga selesailah karya keciku ini, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan ibu.

Keluarga besarku, adikku Umar, Dedek, Ifah, Mila yang selalu membantuku n menghiburku. Terimakasih atas dukungan dan doanya

Sahabat terbaikku Ismatul Maulah, Setya Agustina, Dewi Pratidina, Anggun Putri, Isro Nawangsih, Linda Rusdiana, Budi Fajar, Arlita W, Yaniar I yang selalu membantu ku dalam suka maupun duka, slalu mendukung ku, selalu mendengarkan keluh kesahku. Terima kasih atas semua waktu, semangat, cinta dan kasih sayang mu selama ini. Walaupun nanti kita berpisah persahabatan kita tidak akan pernah berakhir.

Semua teman Seperjuangan

S.I Gizi Angkatan 2009.

Almamaterku

Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya

Terimakasih

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Surakarta, 21 Oktober 2013



Metiara Mulia Cahyawari

RIWAYAT HIDUP

Nama : Metiara Mulia Cahyawari

Tempat/Tanggal Lahir : Sukoharjo, 16 September 1991

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Pucangan RT 03 RW 12 Kartasura
Kec Kartasura, Sukoharjo.

Riwayat Pendidikan : 1. Lulus TK. Aisyiah Ranting II Kartasura Tahun
1997

2. Lulus SD Islam Al Hilal Kartasura Tahun 2003

3. Lulus SMP Negeri 1 Kartasura Tahun 2006

4. Lulus SMA Negeri 1 Kartasura Tahun 2009

5. Mahasiswa program Studi Gizi Universitas
Muhammadiyah Surakarta angkatan 2009

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan ridhoNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : ” **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN MAKANAN DAN TINGKAT KEPUASAN DENGAN SISA MAKANAN PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE II RAWAT INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA**”. Salam dan shalawat tak lupa penulis sampaikan kepada teladan dalam hidup ini yakni Rasulullah Muhammad SAW.

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi kewajiban penulis dalam melengkapi syarat guna memperoleh gelar sarjana gizi pada Program Studi S.1 Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulisan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu sudah sepantasnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Arif Widodo, A.Kep., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Dwi Sarbini, SST, M.Kes, selaku Ketua Program Studi S.1 Gizi FIK UMS
3. Ibu Siti Zulaekah, A.MSi, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Sri Maryani, S.Gz, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak dan ibu dosen serta asisten dosen Program Studi Gizi S.1 FIK UMS, terima kasih atas semua ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama ini.
6. Bapak Direktur dan Staf RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melaksanakan penelitian ini.
7. Perawat dan pasien bangsal Multazam RS PKU Muhammadiyah Surakarta atas bantuannya dalam memperlancar proses penelitian.
8. Keluarga besarku atas dukungan moral, spiritual maupun material.
9. Mahasiswa Program Studi S.1 Gizi Angkatan 2009.
10. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas bantuannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca dan dunia ilmu pengetahuan pada umumnya.

WassalamualaikumWarahmatullahi Wabarakatuh,

Surakarta, Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN JUDUL	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PERNYATAAN KEASLIAN	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teoritis	7
1. Diabetes Mellitus Tipe II	7
a. Definisi DM Tipe II	7
b. Etiologi DM Tipe II	7
c. Patofisiologi DM Tipe II	9
d. Gejala DM Tipe II	10
e. Komplikasi DM Tipe II	11
f. Penatalaksanaan DM Tipe II	13
2. Sisa Makanan	17
a. Definisi Sisa Makanan	17
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sisa Makanan	18
c. Penentuan Sisa Makanan	24
3. Kualitas Pelayanan Makanan	27

4. Tingkat Kepuasan	30
5. Hubungan Kualitas Pelayanan Makanan dengan Sisa Makanan.....	34
6. Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Sisa Makanan	35
B. Kerangka Teori	37
C. Kerangka Konsep	38
D. Hipotesis	38

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel	39
D. Variabel Penelitian	41
E. Definisi Operasional.....	41
F. Pengumpulan Data	42
G. Langkah-langkah Penelitian	44
H. Pengolahan Data	44
I. Analisis Data	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RS PKU Muhammadiyah Surakarta.....	49
B. Gambaran Pelayanan Gizi di RS PKU Muhammadiyah Surakarta	50
C. Gambaran Karakteristik Sampel	52
1. Karakteristik Sampel Berdasarkan Umur	52
2. Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	53
3. Karakteristik Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
4. Karakteristik Sampel Berdasarkan Pekerjaan	54
5. Karakteristik Sampel Berdasarkan Sisa Makanan	55
6. Karakteristik Sampel Berdasarkan Kualitas Pelayanan Makanan	57
7. Karakteristik Sampel Berdasarkan Tingkat Kepuasan	59
D. Uji Hubungan	60
E. Keterbatasan Penelitian	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	65
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

	Halaman
1. Jenis Diet DM menurut E, L, P, dan KH.....	15
2. Definisi Operasional Variabel.....	41
3. Koding Data Penelitian	46
4. Distribusi Sampel Berdasarkan Kelompok Umur	52
5. Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	53
6. Distribusi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
7. Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Pekerjaan	55
8. Distribusi Sampel Berdasarkan Sisa Makanan	56
9. Distribusi Sampel Berdasarkan Kualitas Pelayanan Makanan	57
10. Distribusi Sampel Berdasarkan Tingkat Kepuasan	59
11. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Makanan Dengan Sisa Makanan	61
12. Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Dengan Ketepatan Sisa Makanan	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar

	Halaman
1. Kerangka Teori	37
2. Kerangka Konsep	38

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Responden
2. Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden
3. Formulir Kuesioner Data Identitas Responden
4. Formulir Kuesioner Kualitas Pelayanan
5. Formulir Kuesioner Tingkat Kepuasan
6. Master Tabel Identitas Responden
7. Master Tabel Tingkat Pendidikan Responden
8. Master Tabel Kuesioner Kualitas Pelayanan Makanan
9. Master Tabel Kuesioner Tingkat Kepuasan
10. Master Tabel Rata-rata Sisa Makanan selama 3 hari
11. Hasil Pengolahan Data Penelitian